CAPITOLO 6

LE COMUNITA' VIRTUALI DI APPRENDIMENTO

Nei primi capitoli, dopo aver delineato le principali caratteristiche delle comunità di pratica abbiamo affrontato le comunità virtuali. Nel capitolo precedente abbiamo argomentato come sia possibile replicare on-line comunità di pratica. Analizziamo ora gli elementi fondanti e i processi tipici delle comunità di pratica considerandole ambienti di apprendimento cooperativo on-line.

6.1

La comunità di pratica come base teorica di ambienti virtuali di apprendimento

Le riflessioni sulle comunità di pratica, riportate nel terzo capitolo, ci forniscono la base teorica per la progettazione di ambienti artificiali di apprendimento cooperativo (Midoro, 2002).

Wenger (vedi pag. 21) definisce le tre dimensioni essenziali di una comunità di pratica:

- l'impegno reciproco
- l'impresa comune
- il repertorio condiviso

Midoro (2002) riprende ciascuno di questi elementi e li utilizza come base per la progettazione e la conduzione di ambienti virtuali di apprendimento. Innanzitutto sottolinea come attraverso l'attività, cioè la pratica, le tre risorse siano modificate in senso arricchente.

Analizzando l'impegno reciproco, sottolinea alcuni aspetti dello stesso, riportati anche da Wenger, in particolare:

- il lavoro cooperativo, lo svolgimento cioè di una attività rivolta alla realizzazione di un prodotto o servizio (in un ambito lavorativo) o all'esecuzione di un compito o alla soluzione di un problema (anche in altri ambiti);
- la diversità e parzialità, la necessità di una varietà di competenze (diversità), necessaria per lo svolgimento dei segmenti (parzialità) di la-

vori individuali che compongono il quadro più ampio del lavoro cooperativo;

- le mutue relazioni, la serie di relazioni funzionali, e spesso non solo funzionali, tra i membri della comunità, che si rafforzano attraverso lo svolgimento della pratica.

Per quanto riguarda il repertorio condiviso, Midoro sottolinea come sia costituito sia da oggetti, tra i quali ricomprendiamo non solo gli oggetti fisici ma anche concetti, linguaggi, ecc., che da procedure, elaborate all'interno della comunità. Ciò che una pratica produce sono quindi significati, condivisione ed accordo su tali significati. Parallelamente a questi, attraverso il processo di reificazione, sono prodotti nuovi oggetti (fisici e mentali) e nuove procedure.

Midoro analizza anche lo svolgimento dell'impresa comune, ulteriore elemento caratterizzante di una comunità di pratica. L'impresa comune è:

- negoziata, ogni membro negozia il proprio ruolo all'interno della comunità e il modo in cui svolgerlo;
- coinvolgente, lo svolgimento efficace dell'attività richiede che gli individui sentano propria l'impresa comune;
- rilevante, ogni membro riconosce come rilevante l'operato di ogni altro membro al fine dello svolgimento dell'impresa comune.

I processi che vengono realizzati all'interno di una comunità di pratica sono il processo di reificazione, quello di partecipazione e la negoziazione del significato. Midoro ritiene particolarmente rilevante quest'ultimo, che implica da un lato una serie di processi realizzati partecipando alla vita di comunità, dall'altro una serie di oggetti, usati e prodotti durante lo svolgimento dell'impresa comune.

6.2

Dalle comunità di pratica alle comunità di apprendimento

Come abbiamo detto a pag. 21, nel definire le comunità di pratica Wenger sostanzialmente formula una teoria sociale dell'apprendimento. Le comunità

di pratica possono quindi essere considerate un ambiente di apprendimento. La questione è quindi come ricreare artificialmente un ambiente che possa supportare una comunità di apprendimento con caratteristiche analoghe di quelle di una comunità di pratica (Midoro, 2002).

L'analisi che, seguendo Midoro (2002), abbiamo fatto nel paragrafo precedente ci fornisce un modello, e quindi le specifiche, di questo ambiente, ipotizzando che le sua struttura sia isomorfa alla rappresentazione del concetto di comunità di pratica, caratterizzata cioè da impegno reciproco, repertorio condiviso, impresa comune, pratica.

1. Impegno reciproco

Come in una comunità di pratica anche i membri di una comunità di apprendimento devono sentire un impegno reciproco, anche se il più delle volte il ciclo di vita di una comunità di apprendimento è limitato nel tempo. L'impegno reciproco deve essere caratterizzato da:

- lavoro cooperativo. Durante tutto l'arco del corso, i membri della comunità sono impegnati nella realizzazione collaborativa di un compito comune, fatto che determina l'impegno reciproco. Su questo aspetto richiamiamo uno scritto di Derek Rowntree (2000), della UK Open University, il quale sottolinea come il realizzare un "progetto", all'interno di un corso on-line, sia un modo per concretizzare l'approccio del costruttivismo sociale, tipico delle comunità di pratica;
- diversità e parzialità. In un corso on-line intervengono, oltre ai partecipanti, una serie di soggetti, quali i formatori in rete, gli esperti, i tutor, lo staff tecnico, gli osservatori. Ognuno opera all'interno della comunità avendo un ruolo diverso e realizzando solo una parte dell'intero lavoro. Spesso è quindi necessario disporre di un apparato tecnologico che consenta una visione d'insieme dello stato di avanzamento del lavoro;
- mutue relazioni. All'interno delle comunità si definisce un complesso intreccio di relazioni, che coinvolgono i partecipanti e tutti gli altri soggetti coinvolti nel corso: tutor, docenti, esperti, staff tecnico, ecc.. Abbiamo già segnalato (pag. 50) la possibilità (e la necessità) di monito-

rare l'evolversi delle relazioni, al fine di consentire lo sviluppo e una crescita "armonica" della comunità.

2. Repertorio condiviso

In un corso on-line il repertorio è costituito dagli oggetti e dalle procedure. Per oggetti intendiamo:

- materiali, sia quelli di studio (libri, articoli, scritti, audio, video, cd rom, ecc.), che i materiali di supporto alla tecnologia, che le produzioni dei partecipanti realizzate durante il corso
- tecnologia che supporta il corso, il sistema o, riferendoci a Banzato (2002), l'ambiente tecnologico all'interno del quale è realizzato il corso.

Le procedure riguardano i modi di svolgimento del corso, la tempistica, i modi di interazione tra i partecipanti, i sistemi di valutazione, ecc.

3. Impresa comune

L'impresa comune di una comunità virtuale di apprendimento consiste nella realizzazione cooperativa di un prodotto, di una soluzione collettiva di un problema o la realizzazione collaborativa di un compito nell'ambito del corso (Midoro, 2002). Talvolta il compito è co-produrre il materiale stesso del corso, ciò che tutor e studenti costruiscono assieme sulla materia che stanno esplorando (Rowntree, 2000).

Nella comunità di apprendimento devono essere mantenute le caratteristiche dell'impresa comune delle comunità di pratica:

- negoziazione, ogni partecipante negozia il proprio ruolo all'interno della comunità e il modo in cui svolgerlo, si tratta sostanzialmente della negoziazione del "contratto formativo"
- coinvolgimento, gli individui devono sentire propria l'impresa comune, entra in campo la motivazione ad apprendere
- rilevanza, l'organizzazione del lavoro cooperativo deve essere tale per cui ogni membro sia necessario per lo svolgimento del lavoro comune

4. Pratica

La pratica prevede tre tipi di attività principali: reificazione, partecipazione e negoziazione dei significati.

- Reificazione, nelle comunità di apprendimento, può essere vista come quell'attività cooperativa di realizzazione dell'impresa comune. Gli oggetti prodotti possono essere testi, ipertesti, siti web, ma anche elaborazioni teoriche, soluzioni di problemi, definizione di principi, cioè oggetti concettuali.
- Partecipazione, riguarda la continuità con cui il corso è svolto da ogni partecipante, la sistematicità nella lettura e nell'invio di messaggi, nello svolgimento delle attività, nella partecipazione ad eventi comuni
- Negoziazione dei significati, è il momento di sviluppo delle conoscenze individuali e del senso che hanno nel dominio di contenuti del corso.

Altri autori si soffermano sulla caratterizzazione delle comunità di pratica in apprendimento. Manca e Sarti (2002), per esempio, individuano tre aspetti rilevanti:

1. le comunità di pratica collocano in primo piano problematiche autentiche e profondamente radicate nel mondo reale, focalizzando l'apprendimento non solo su concetti in quanto tali, ma anche sui modi in cui possono essere usati;
2. nelle comunità di pratica determinante è il concetto di identità, inteso come sviluppo del sé attraverso la partecipazione. Il concetto di costruzione dei significati viene strettamente correlato a quello di costruzione dell'identità: l'apprendimento si fonde con il processo di diventare membro attivo della comunità;
3. solitamente le comunità virtuali per l'apprendimento vengono progettate, mentre le comunità di pratica sono un'entità culturale che può emergere dalla costituzione di una comunità, attraverso i modi con cui i partecipanti usano quest'ultima e il sostegno che ricevono ad hoc. Lo stesso Wenger (1998) sostiene che "l'apprendimento non può essere progettato, l'apprendimento avviene".

Identificate le peculiarità delle comunità virtuali di apprendimento, il paradigma delle comunità di pratica suggerisce risposte interessanti ad esigenze di-

dattiche molteplici (Manca e Sarti, 2002). Per concretizzare ulteriormente tali possibilità, analizziamo ora quali misure organizzative, metodologiche e tecnologiche possono contribuire al loro successo.

6.3

Misure organizzative e metodologiche per la creazione di comunità virtuali di apprendimento

Midoro (2002) fornisce una serie di spunti per la progettazione e la conduzione di corsi on-line.

Elementi caratterizzanti	*Spunti per la progettazione*
Individui mutuamente impegnati	?? Definizione dell'identità e dell'appartenenza ?? Individuazione delle competenze minime (prerequisiti)
Impresa comune	?? Progettare il compito che deve essere svolto collaborativamente ?? Negoziare il contratto formativo
Repertorio condiviso	?? Strutturare l'ambiente CMC in base alla rappresentazione del compito
Reificazione	?? Progettare la tipologia dei prodotti che dovranno essere sviluppati, le linee guida per come operare e gli oggetti necessari
Partecipazione	?? Progettare le modalità di partecipazione ?? Progettare le linee guida per le attività
Negoziazione del significato	?? Prevedere momenti di riflessione collettiva sul senso di ciò che si sta facendo ?? Predisposizione di strumenti di supporto alla riflessione

Anche Manca e Sarti (2002) identificano alcune esigenze tipiche delle comunità virtuali di apprendimento e ne derivano indicazioni relative alle funzionalità dell'ambiente telematico. La loro prima considerazione è che una comunità virtuale, proprio in quanto tale, può vivere e prosperare solo attraverso i servizi di comunicazione e produzione resi disponibili da una piattaforma telematica. Il ruolo della tecnologia non deve però limitarsi a consentire i servizi di interconnettività, in quanto, per la reale efficacia di una comunità virtuale, se vogliamo ricreare una comunità di pratica "artificiale", dobbiamo fornire una tecnologia collaborativa. Dobbiamo fornire una tecnologia finalizzata alla mutua produzione di nuove pratiche, che possa quindi sostenere forme autentiche di collaborazione, che poggino su un legame di genuina interdipendenza tra le informazioni condivise, l'attribuzione dei compiti che fanno a capo alla divisione del lavoro e l'attività di pensare assieme. Gilly Salmon (2002), della UK Open University, conia un utile neologismo, *e-tivities*, che ci aiuta a definire il complesso di attività collaborative che si possono svolgere on-line.

6.4

Il ruolo del supporto tecnologico nelle comunità virtuali di apprendimento

Qual è il ruolo del supporto tecnologico nelle comunità virtuali di apprendimento? Qual è il potenziale delle tecnologie a supporto delle comunità? Wenger (2001) fornisce un'esauriente indagine su tali questioni. Premettendo che non esiste attualmente un programma assolutamente completo ed equilibrato, Wenger identifica alcune dimensioni bipolari in base alle quali si possono catalogare i diversi prodotti. Queste dimensioni sono:

- <u>strutturazione sociale della conoscenza</u> (gruppi versus mercati), cioè prodotti che privilegiano la creazione e il consolidamento di gruppi sociali orientati alla conoscenza, piuttosto che prodotti che privilegiano lo scambio della conoscenza con o senza l'esistenza di una comunità;

- processi di condivisione della conoscenza (interazioni versus documenti), distinguendo quindi tra l'attenzione al bisogno di interagire e negoziare il significato per creare e condividere conoscenza tra le persone e il bisogno di creare un archivio per custodire documenti che catturano questa conoscenza ma che hanno realmente significato attraverso le interazioni che riflettono;
- contesti di apprendimento (istruzione versus progetti condivisi), la necessità cioè di condurre attività specifiche orientate ad apprendere competenze specifiche e di avere un contesto per lavorare assieme, in altre parole l'apprendimento basato sull'istruzione e l'apprendimento basato sull'attività;
- la gestione dell'attenzione, ai cui poli troviamo il bisogno a lungo termine di supportare la gestione dell'attenzione tra domande multiple poste dai knowledge workers e la necessità di supportare l'interazione sincrona che richiama la piena, ma temporanea, attenzione dei partecipanti.

Solo la piena integrazione di queste dimensioni può realmente supportare la creazione e lo sviluppo di comunità di pratica. Molti programmi presi in analisi da Wenger includono dimensioni e funzionalità multiple, come, d'altra parte, le differenti funzionalità possono essere integrate utilizzando diversi programmi specifici.

E' importante sottolineare che non è la tecnologia che determina la nascita e il consolidamento di una comunità, bensì l'utilizzo che se ne fa. Nello studio già citato Wenger fa presente che ciò che fa una comunità di successo ha principalmente a che fare con le questioni sociali, culturali e organizzative e solo secondariamente con le caratteristiche tecnologiche.

George Pòr (2003), fondatore del Community Intelligence Labs, identifica quattro aree per la generazione di comunità virtuali o di apprendimento, ciascuna delle quali interagisce con le altre e le alimenta.

1. L'area sociale è rappresentata dalla rete di relazioni, collaborazione, comunicazione e coordinamento che sostengono accordi, principi,

ruoli di leadership, prese di decisione, ecc., necessaria per creare interazioni aperte e fiduciarie.

2. L'area di conoscenza è costituita dall'insieme di conoscenza disponibile (capitale intellettuale) che deve essere aggiornato per far fronte a nuove sfide, attraverso l'orientamento, l'esplorazione, la riflessione, l'attribuzione di senso e la condivisione della memoria.
3. L'area di business, che comprende il finanziamento, l'attrazione e l'allocazione delle risorse, il modello di business che assicura la sostenibilità.
4. L'area tecnologica, un ambiente on-line avanzato con una vasta gamma di strumenti per supportare collaborazione, comunicazione e coordinamento in modo efficiente ed efficace.

La componente tecnologica rappresenta quindi solo una parte della complessità che bisogna governare se si vogliono costituire comunità virtuali di apprendimento.

Pur concordando con Wenger e Por sulla predominanza di altri fattori, nelle comunità virtuali l'aspetto tecnologico assume un peso particolare. Ma che cosa può fare la tecnologia, quali sono le aree nelle quali la tecnologia può aiutare? Wenger (2001) identifica una serie di elementi fondamentali, ciascuno dei quali, adeguatamente o meno supportato dalla tecnologia, può quindi influire sul successo della creazione e dello sviluppo di una comunità.

6.5
L'influenza dei fattori tecnologici sul successo di una comunità

Basandoci ancora sull'indagine di Wenger sulle tecnologie *community-oriented* (2001), proviamo ad identificare questi elementi fondanti e, per ciascuno di essi, presentare le implicazioni tecnologiche ed alcuni esempi di applicazione.

1. Presenza e visibilità

Nelle comunità co-locate, la gente si incontra sia formalmente, perché condivide lo stesso spazio di lavoro o partecipa alle stesse attività, che informal-

mente, come nel corridoio o al bar. La comunità ricorda sé stessa ai componenti in diversi modi: rendendosi visibile nelle riunioni, per esempio, dove i membri possono vedere gli altri. Gli elementi che si devono prendere in considerazione sono la presenza della comunità nell'organizzazione, la presenza della comunità per i suoi membri, la presenza dei membri per la comunità, la visibilità della comunità, la conoscenza di cosa gli altri sanno, di cosa fanno o cosa gli interessa, le interazioni improvvisate.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Elenco delle comunità	Liste delle comunità costituite
Sistemi di distribuzione "push"	Newletter che fanno presente le comunità costituite e di cosa si occupano
Elenco dei componenti	Possibilità di rendere pubbliche ed accessibili alcune caratteristiche personali, le aree di interesse e di esperienza
Chi sta facendo cosa	Possibilità di vedere in che progetti sono implicati e quali attività stanno svolgendo i vari membri
Consapevolezza della presenza	Sistemi che segnalano la presenza on-line di altri membri
Istant messagging	Possibilità di inviare messaggi istantaneamente ai membri la cui presenza è segnalata
Virtual coffee	Spazi informali di interazione su argomenti non necessariamente attinenti le tematiche affrontate dalla comunità

2. Ritmo

Le comunità hanno bisogno di un ritmo di eventi e rituali che riafferma la loro esistenza nel tempo. Gli incontri regolari danno un senso alle attività in atto.

Gli incontri informali rompono la routine e creano una sorta di eccitamento. Alcuni eventi costituiscono delle pietre miliari. E' necessario segnalare i progetti in corso e l'andamento dei temi più gettonati. Il web consente la parteci-

pazione asincrona, ma il pericolo di una presenza basata esclusivamente sul web è la sua immutabilità: è sempre possibile partecipare, ma, allo stesso modo, non c'è mai un'occasione speciale per partecipare. Occorre fornire un senso comune del tempo.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Calendario di comunità	Calendario comune con gli eventi personali e comunitari
Promemoria	Possibilità di inviare promemoria ai componenti circa eventi e riunioni
Sincronizzazione dei calendari	Possibilità di integrare calendari individuali, agende personali e calendari comunitari, per vedere disponibilità e gli impegni di persone o gruppi di persone
Organizzazione di eventi sincroni	Realizzazione di teleconferenze, videoconferenze, riunioni on-line, con possibilità di registrare gli eventi per renderli visibili anche a coloro che non possono partecipare
Inviti	Possibilità di inviare inviti in maniera automatizzata ai partecipanti agli incontri
Pronta disponibilità di minute degli eventi	Possibilità di pubblicare velocemente le minute degli incontri effettuati
Argomenti "caldi"	Possibilità di segnalare quali sono gli argomenti più gettonati

3. Interazioni che generano conoscenza

I componenti di una comunità di pratica devono essere in grado di interagire regolarmente e significativamente, per poter sviluppare la loro pratica condivisa. E' importante predisporre canali multipli e diverse forme di interazione, forum per pensare assieme, modalità di problem-solving, possibilità di discutere le idee, scambiare impressioni, condividere notizie, partecipare a conferenze o workshop. Ciascuna comunità ha bisogni specifici ed è importante sostenere le modalità di interazione che consentono ai membri della comuni-

tà di sviluppare la loro conoscenza, sia attraverso strumenti sincroni che a-sincroni.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Email e discussion boards	Implementare sistemi di gestione della posta elettronica e ambienti di discussione
Rilascio di documenti e controllo delle versioni	Possibilità di lavorare su di uno stesso documento, segnalando le diverse modifiche e prevenendo conflitti tra versioni diverse
Conferenze e riunioni on-line	Possibilità di svolgere conferenze, supportando anche sistemi di presentazione di slides, sistemi audio e video
Condivisione di applicazioni	Possibilità di condividere applicazioni, consentendo ai membri di discutere dei problemi e supportandoli nell'utilizzo delle applicazioni che utilizzano per risolverli
Web tours	Modalità di condivisione di navigazione su Internet, che consentono ad una "guida" di condurre il gruppo attraverso siti differenti (co-browsing)

4. Efficienza nel coinvolgimento

Le comunità devono spesso competere con altre priorità nella vita dei loro membri. E' cruciale rendere la partecipazione più facile ed efficiente possibile, attraverso l'integrazione con altri aspetti della vita, come il lavoro quotidiano e altre comunità, gestendo l'attenzione e amministrando con flessibilità il tempo. Imparare completamente un nuovo sistema rende difficile la partecipazione, come lo rende più complicato ciascun nuovo click. E' meglio una soluzione non proprio ottimale ma facile, che una ottimale ma difficile.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Integrazione con il sistema lavorativo	Il sistema deve integrare attività lavorativa e gestione della conoscenza, per garantire continuità tra le due attività

Personalizzazione della conoscenza	Possibilità di avere accesso alle differenti comunità alle quali si appartiene
Tours delle nuove attività	Possibilità di "visitare" tutte le aree nelle quali si svolgono nuove attività
Filtro dei contenuti e ordinamento	Possibilità di filtrare i contenuti che si ritengono importanti evitando quelli che non interessano
Archivio delle interazioni	Possibilità di registrare e archiviare i contenuti delle interazioni e dei contenuti delle chat

5. Valore a breve termine

Le comunità di pratica si sviluppano sul valore che attribuiscono ai loro membri e all'organizzazione. Nel breve termine i membri hanno necessità di trovare valore immediato nella partecipazione, attraverso un veloce accesso alle informazioni e all'esperienza, la risposta alle loro domande, l'aiuto ai loro problemi, ma anche ottimizzando il tempo degli esperti, evitando di appesantirli con domande banali o ricorrenti.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Meccanismi per la richiesta di domande	Gestione di meccanismi di domande e risposte
Lista di FAQs	Liste aggiornate e aggiornabili delle domande ricorrenti (Frequently Asked Questions)
Database delle risposte	Possibilità di archiviare le risposte e fornirle in caso di domande analoghe, prima di girarle agli esperti
Accesso intelligente agli esperti	Possibilità di classificare gli esperti e di indirizzare loro alcune domande piuttosto che altre. Possibilità di classificare le risposte in base alla probabilità che esse siano utili all'utente
Forum per fornire aiuto sui problemi	Possibilità di fornire un reale supporto sui problemi, condividendo immagini e applicazioni
Strumenti per il brainstorming	Implementazione di strumenti che facilitino e supportino attività di brainstorming

6. Valore a lungo termine

Siccome i membri di una comunità si identificano anche con il loro dominio, il valore di una comunità ha anche una dimensione a lungo termine, che deriva dal senso di accumulazione nel tempo. Si definiscono così le "best practices" o i metodi e le procedure più comuni, si producono e conservano artefatti, strumenti, documenti, si mantiene la base di conoscenza aggiornata ed accessibile. Attraverso la consapevolezza delle sue pratiche si concordano aree di sviluppo e di nuovo apprendimento. Si realizzano progetti per creare e sperimentare nuove pratiche.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione

Repertorio degli artefatti	Possibilità di gestire livelli di archiviazione diversi, con strutture anche molto articolate e sofisticate, in grado di gestire sia semplici files che complessi database di documenti
Tassonomie	Implementare nelle gerarchia con la quale sono ordinati i files le tassonomie sviluppate nella comunità
Meccanismi di ricerca	Possibilità di svolgere anche ricerche articolate, su tutto il materiale disponibile, indipendentemente dal formato
Definizione delle priorità formative	Possibilità di integrare modalità per individuare le necessità formative e stabilirne le priorità
Spazi per la progetti di sviluppo	Possibilità di creare sottogruppi che lavorino sulla sperimentazione di progetti specifici per lo sviluppo di nuove pratiche

7. Collegamento con il mondo

Il valore dell'appartenenza ad una comunità deriva non solo dal fatto di avere rapporti con gli altri, ma anche dal fatto di avere accesso al più ampio mondo, per conoscere che cosa succede, i temi "caldi", i nuovi sviluppi, le nuove tecnologie. La tecnologia non può sostituire la rete di rapporti in un determinato campo, ma può fornire un adeguato sostegno al suo sviluppo e funzionamento.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Notizie	Implementare un sistema di notizie e segnalazione di nuovi apporti
Annunci di eventi esterni	Integrare in un'apposita area o nel calendario gli annunci di eventi esterni, segnalandone la scadenza
Biblioteca e riferimenti	Organizzare uno spazio dove rendere disponibili bibliografie e riferimenti

8. Identità personale

L'identità personale è un aspetto cruciale della partecipazione. I membri della comunità portano la loro identità all'interno della stessa e tramite la partecipazione l'identità personale si sviluppa e si ridefinisce. Nel tempo la partecipazione alla comunità crea comunanza, ma anche differenze, tra le persone. Si sviluppano passioni personali, competenze, aree di specializzazione, reputazione, ruoli diversi, multiappartenenza, traiettoria personali. Il web fornisce alle persone molte possibilità, esplorate e da esplorare, per crearsi una identità visibile e per accedere alle comunità in maniera personalizzata. Sul piano tecnologico questa è un'area sulla quale si sta ancora lavorando, anche se molti progressi sono stati fatti.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Profili personali	I profili personali possono essere definiti in maniera alquanto complessa, talvolta possono essere modificati automaticamente a seguito di una maggior o minore attività nella comunità
Reputazione e classificazione	Possibilità di definire profili di expertise monitorando le risposte e i contributi apportati. Possibilità di stabilire un livello di "reputazione" derivante dal rispetto di certi comportamenti o di un sistema di gradimento
Preferenze	Possibilità di personalizzare l'interfaccia per vedersi presentare le informazioni nella maniera più gradita

Storia personale	Possibilità di ricostruire la storia personale di appartenenza alla comunità contraddistinguendo i diversi membri (nuovo, esperto, anziano, ecc.)
Luoghi privati	Possibilità di inserire su proprie pagine personali ulteriori informazioni e notizie su se stessi e sui propri interessi

9. Identità collettiva

Una comunità si basa su un senso di identità collettiva. I membri ereditano questo senso di identità collettiva. La sensazione di vivere in un luogo può aiutare a sviluppare questo senso di identità collettiva, anche se si tratta di un luogo virtuale. Il senso di identità collettiva dipende inoltre dalla chiarezza dell'ambito di azione e della mission, dalla passione personale, dalla reputazione della comunità, dal valore per l'organizzazione, dalle storie dei successi, dallo stile distintivo.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Essere in grado di avere ed allestire uno spazio collettivo	Prevedere uno spazio virtuale per la partecipazione
Dare alla comunità una presenza pubblica	Prevedere la possibilità di linkare l'homepage della comunità da altri siti
Dare accesso pubblico ai documenti fondanti la comunità	Rendere disponibili all'esterno i documenti sui quali sono spiegati i fondamenti della comunità, la sua mission, il suo ambito d'azione
Notizie sugli effetti della comunità, storie di successo	Allestire un'area apposita per raccogliere le notizie. Prevedere modalità "push" di invio delle news.
Avere un look ed un'atmosfera distintivi	Possibilità di personalizzare l'interfaccia, variando i livelli di controllo per il coordinatore della comunità

10. Appartenenza e relazioni

L'appartenenza ad una comunità può essere un'esperienza personale intensa, basata su relazioni profonde con altri membri. Si creano rapporti profes-

sionali, interazioni tra pari, rapporti personali, fiducia, aiuto, sostegno, insegnamento, reciprocità. Nonostante il rapporto faccia a faccia sia insostituibile per questi scopi, la tecnologia può fornire un supporto.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
I profili personali possono rivelare aspetti sconosciuti della vita dei componenti	Incoraggiare i membri della comunità a parlare di se stessi, rivelando i loro hobby e i loro interessi, includendo anche fotografie personali
Supportare l'interazione privata e i rapporti interpersonali	Consentire spazi di discussione privati
Sostenere la creazione di relazioni di mentoring	Possibilità di scoprire, negoziare e gestire relazioni di mentoring

11. Confini complessi

Gestire i confini è una sfida importante per le comunità. I confini per una comunità sono al tempo stesso inevitabili e utili, nel senso che è necessario sapere chi è membro della comunità per poter comunicare efficientemente. Gestire i confini di una comunità è difficile, in quanto i confini sono complessi. E' cruciale progettare livelli multipli e modalità diverse di partecipazione, consentendo alla gente di avere differenti relazioni con la comunità. Un gruppo attivo centrale deve avere interazioni speciali. La partecipazione periferica deve essere consentita, essendo la strada normale per divenire membri a pieno titolo. Le sottocomunità e i gruppi di interesse sono molto comuni specialmente quando una comunità cresce. Si tratta di questioni piuttosto difficili da tradurre tecnologicamente, perché i confini devono essere fluidi e porosi.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Diritti di accesso differenti	Prevedere la possibilità di stabilire la politica dei diritti d'accesso in ogni parte del sistema, magari rendendola di pubblico dominio per ragioni di trasparenza
Possibilità di partecipazione per i lurkers	Possibilità di accesso ad aree read-only da parte di tutti

Aree pubbliche e spazi riservati	Prevedere aree non soggette a password pubbliche ed aree soggette ad autentificazione riservate
Sottospazi	Prevedere la possibilità di creare spazi nidificati, anche a più livelli

12. Evoluzione, maturazione ed integrazione

Una comunità di pratica evolve nel tempo. Ciò che la tiene assieme, come i suoi membri interagiscono, come sviluppa conoscenza nel suo ambito sono tutti aspetti che cambiano mano a mano che la comunità evolve. Le comunità evolvono in due direzioni, internamente attraverso stadi di sviluppo ed esternamente mutando le relazioni con l'ambiente. E' importante per una piattaforma tecnologica evolvere con la comunità, evitando così di costringere i membri ad imparare un nuovo sistema.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione

Ambiente non troppo dispendioso in partenza, in quanto l'impegno iniziale può essere sperimentale	Predisposizione di una piattaforma generale per lavoratori della conoscenza, sulla quale iniziare nuovi gruppi, ma con una struttura in grado di supportare necessità più sofisticate per il futuro
Flessibilità di configurazione	Possibilità di modificare parametri e funzioni commutabili che consentano una riconfigurazione costante dello spazio

13. Costruzione attiva della comunità

Le comunità floride usualmente hanno componenti che svolgono un ruolo attivo nel coltivare la comunità. Se a fare questo non è solo il coordinatore, ma anche altri membri della comunità, ciò rappresenta un segno di salute. Occorre quindi tener presente l'attività di coordinamento e di amministrazione, l'autogoverno, la riflessione sulla vitalità della comunità, la valutazione dei suoi risultati e del valore distribuito, il monitoraggio della salute della comunità. I sistemi per supportare le comunità offrono una serie di strumenti per monitorare e configurare l'uso e l'efficacia dello spazio comunitario.

Implicazioni tecnologiche ed esempi di applicazione	
Logs e statistiche per monitoraggio	Possibilità di tenere un "diario di bordo" delle diverse attività
Sondaggi e votazioni	Possibilità di eseguire sondaggi e votazioni e di accedere ai risultati
Sistemi di valutazione e indagine	Possibilità di creare automaticamente indagini e ricerche
Indicatori della salute	Prevedere una serie di indicatori, disponibili per tutti i membri, per monitorare la salute della comunità, comprendendo i risultati rispetto la mission, l'intensità di interazione, il livello di fiducia, le relazioni personali, ecc.

6.6

Le comunità virtuali di apprendimento forniscono un supporto di carattere sociale all'e-learning?

In questo capitolo abbiamo cercato di delineare cosa si intende per comunità virtuali di apprendimento, nel tentativo di fornire un quadro di riferimento per l'indagine che andremo a presentare nella seconda parte.

L'idea di fondo che ci ha guidato in tutta questa prima parte della dissertazione è quella che la conoscenza viene co-costruita socialmente dai soggetti. In tale ottica abbiamo mutuato dal lavoro di Etienne Wenger (e di altri autori che hanno basato i loro studi su di esso) una concezione particolare di comunità, quella di comunità di pratica, che vede nell'eseguire collettivamente una attività il collante dello stare insieme e la fonte di conoscenza comune, attraverso la quale si alimentano le conoscenze individuali. Attraverso l'analisi di lavori dello stesso Wenger e di altri autorevoli autori abbiamo realizzato come gran parte delle caratteristiche delle comunità di pratica siano replicabili attraverso le moderne tecnologie delle comunicazione e dell'informazione. Abbiamo altresì rilevato come alcune altre caratteristiche sembrerebbero indissolubilmente legate alla presenza fisica, nonostante i progressi e gli sforzi di elaborare ambienti virtuali sempre più simili ai contesti reali. Fornire una ri-

sposta categorica alla domanda che costituisce il titolo di questo paragrafo potrebbe sembrare arrogante, soprattutto senza alcune basi empiriche alle nostre affermazioni. Per il momento, riservandoci di ritornare su queste considerazioni dopo aver esaminato i risultati di un'indagine da noi realizzata proprio per rispondere a questo quesito, possiamo sostenere che:

1. l'attuale tecnologia informatica consente di replicare con una certa efficacia modalità di apprendimento collaborativo e di realizzare cooperativamente prodotti
2. la tecnologia a supporto della comunicazione ha raggiunto traguardi notevoli, consentendo livelli di interazione tra le persone molto vicini all'interazione fisica dell'ambiente reale
3. le comunità virtuali di apprendimento costituiscono un paradigma formativo estremamente efficace, consentendo di superare sia l'isolamento individuale tipico di sistemi di e-learning che non hanno ancora saputo implementare le caratteristiche di socialità generate dal Web, che la distanza tra un apprendimento scolastico eccessivamente scollegato dalla realtà e ambiti di apprendimento più vicini alle pratiche lavorative e della vita quotidiana.